

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kurovaya-rabota/411456>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Коммерция

Введение.....	3
1. Теоретические аспекты организации розничной продажи и торгового обслуживания .....	4
1.1 Понятие розничной продажи .....	4
1.2 Торговое обслуживание в розничной торговле .....	7
2. Анализ организации розничного торгового обслуживания на примере малых торговых предприятий .....	10
2.1 Особенности малых торговых предприятий .....	10
2.2 Организация торгового обслуживания на малых предприятиях розничной торговли .....	12
3. Направления совершенствования организации розничной продажи и торгового обслуживания .....	16
Заключение .....	20
Список использованных источников.....	21

Актуальность темы исследования заключается в том, что розничная торговля является одной из основных отраслей экономики, основная задача которой – обеспечение населения товарами народного потребления. Отрасль находится в постоянном развитии, усложняются технологии торговли, появляются новые форматы торговых предприятий, расширяется ассортимент и маркетинговые инструменты розничной торговли. В результате одним из элементов комплексного конкурентного преимущества предприятия розничной торговли становится качество торгового обслуживания.

Несмотря на экспансию крупных розничных торговых сетей, формат малого розничного торгового предприятия, по-прежнему, остаётся востребованным. Особенно это характерно для тех населенных пунктов, где присутствие сетевого ритейла экономически нецелесообразно. Именно там, где слабо ощущается конкуренция со стороны крупного розничного бизнеса, малые торговые предприятия могут вести бизнеса, а их владельцы получать прибыль. Но для этого нужно постоянно совершенствовать механизмы управления торговыми операциями, и систему управления розничным бизнесом в целом. Цель работы – разработать рекомендации по совершенствованию организации розничной продажи и торгового обслуживания.

Задачи работы:

- раскрыть теоретические аспекты организации розничной продажи и торгового обслуживания;
- изучить особенности организации розничной продажи и торгового обслуживания на малых предприятиях торговли;
- сформулировать рекомендации по совершенствованию организации розничной продажи и торгового обслуживания на малых предприятиях торговли.

Объект исследования – розничные торговые предприятия.

Предмет исследования – организация продаж и торговое обслуживание на предприятиях розничной торговли.

1. Теоретические аспекты организации розничной продажи и торгового обслуживания

1.1 Понятие розничной продажи

Организация продаж является неотъемлемым элементом торгово-технологического процесса предприятия розничной торговли. На рисунке 1 представлена схема торгово-технологического процесса, применяемая в организациях розничной торговли [3].

Рисунок 1 – Схема торгово-технологического процесса в розничной торговле

Как показывают данные рисунка 1, начальным этапом торгово-технологического процесса в розничной торговле является формирование ассортимента товаров на основе оценки продаж за прошедшие периоды [6].

Далее проводится исследование рынка поставщиков на предмет условий поставок: цена закупа; сроки поставки; дополнительные скидки; возможность отсрочки платежа.

Все факторы существенно равнозначны для деятельности предприятия розничной торговли: если, к примеру, поставщик предлагает товар по минимальной цене, но существенно затягивает сроки поставки, то предприниматель может столкнуться с проблемой пустых прилавков, что напрямую повлияет на лояльность покупателей.

Также важным моментом при выборе поставщика являются условия транспортировки в договоре поставки. Если у розничного торгового предприятия нет собственного грузового транспорта, то для доставки больших партий товаров необходим транспорт поставщика.

После того, как поставщик выбран, договоры заключены, осуществляются поставки в соответствии с установленным в приложении к договору поставки графиком.

Продавцы участвуют в приёмке товаров, проверяя соответствие количеству товара тому, что указано в товарно-сопроводительных документах.

Более проблематичным является вопрос проверки качества товара. Здесь индивидуальный предприниматель полностью полагается на выполнение поставщиком условий по качеству продукции, которая подтверждается различными сертификатами и прочими документами соответствия. Это особо важно, когда речь идёт о пищевой продукции.

После того как товар принят от поставщика, осуществляется его сортировка: часть сразу выкладывается на торговом оборудовании в торговом зале.

Далее осуществляется непосредственная продажа товара по правилам розничной торговли [8].

Продажа товаров – завершающая стадия торгово-технологического процесса в магазине. Операции, выполняемые на этой стадии, являются наиболее ответственными, так как они связаны с непосредственным обслуживанием покупателей.

Рассмотрим на примере магазина, который работает по принципу «через прилавок».

После того, как покупатель зашел в торговый зал, продавец приветствует его и спрашивает о том, необходима ли ему консультация по представленному в торговом зале ассортименту. Если покупатель отказывается от консультации, то продавец с улыбкой принимает его отказ. Если покупателю требуется консультация, то продавец, подходит к покупателю, узнаёт его потребность, потом сопровождает к товарам, которые могут удовлетворить его потребность.

Далее продавец начинает презентовать товар по следующему правилу: от более дорогого товара с заданными характеристиками к меньшему по стоимости (при этом при презентации каждого продукта необходимо озвучивать его цену).

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.07.2019) «О защите прав потребителей».
2. Постановление Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 г. «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации».
3. Александров, Ю. Л. Эволюция торговли: учебное пособие. / Ю. Л. Александров, М. В. Крылова, О. Т. Сартене. – Красноярск: Сибирский федеральный университет (СФУ), 2023. – 372 с.
4. Баженов, Ю. К. Коммерческая деятельность: учебник / Ю. К. Баженов, А. Ю. Баженов. - 3-е изд. – М. : Дашков и К°, 2023. – 286 с.
5. Гутникова, О. Н. Основы организации торговли: учебник / О. Н. Гутникова. – 2-е изд. – М.: Дашков и К°, 2023. – 256 с.
6. Дашков, Л. П. Организация и управление коммерческой деятельностью: учебник / Л.П. Дашков. – М.: Дашков и К, 2023. – 398 с.
7. Дашков, Л. П. Коммерция и технология торговли: учебник / Л. П. Дашков, В. К. Памбухчиянц, О. В. Памбухчиянц. – 13-е изд. – М. : Дашков и К°, 2022. – 348 с.
8. Денисова, Н. И. Коммерческая деятельность предприятий торговли : учебное пособие / Н.И. Денисова. – М.: Издательство «Магистр», 2022. – 480 с.
9. Жулидов, С. И. Организация торговли: учебник / С.И. Жулидов. – М.: ФОРУМ, 2023. – 350 с.

10. Иванов, Г. Г. Коммерческая деятельность: учебник / Г.Г. Иванов. – М.: ФОРУМ, 2021. – 384 с.
11. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий торговли: учебное пособие для вузов / Т.А. Казакевич. – СПб.: Интермедия, 2013. – 186с.
12. Костина, Г. Д. Поведение потребителей на рынке товаров и услуг: учебное пособие для вузов / Г.Д. Костина. - 3-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2023. – 175с.
13. Сергеева, Е. П. Правовое обеспечение коммерческой деятельности: практикум: учебное пособие / Е. П. Сергеева. – М.: РИПО, 2022. – 116 с.
14. Синяева, И. М. Маркетинг в торговле : учебник / И. М. Синяева, С. В. Земляк, В. В. Синяев. – 7-е изд. – М.: Дашков и К°, 2022. – 396 с.
15. Чернухина, Г. Н. Основы товародвижения в торговле: для студентов, обучающихся по образовательным программам по специальности «Коммерция (по отраслям)»: учебник / Г. Н. Чернухина, Н. Ю. Курганова. – М.: Университет Синергия, 2023. – 170 с.

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/kurovaya-rabota/411456>